

# כלכלה חוצה גבולות

העברות כספים, הכללה פיננסית ושימוש בשירותים פיננסיים

בקרוב מהגרי עבודה בישראל

אנדה ברק ביאנקו

המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI)

אפריל 2025



## **מחקר וכתובה:**

ד"ר אנדה ברק-ביאנקו

## **סיוע באיסוף נתונים:**

אנסטסיה גרינייט, נעמה כהן-לבנה

## **תרגום:**

ונדי ג'ין אבנעזר, סוני טאנאלרטקול, רוני הרצמן,

אינה פרטושקו, פריטי דשמו

## **המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI)**

**הינה עמותה עצמאית שנוסדה על ידי ג'וינט ישראל בשנת 1998.**

**העמותה פועלת למען מהגרים ולפיתוח תחום ההגירה בישראל,**

**תוך עמידה בעקרונות הומניטריים, פיתוח מבוסס ידע**

**ויצירת שותפויות עם גופים ממשלתיים, לא-ממשלתיים ובינלאומיים.**

**העמותה מסייעת למדינת ישראל בהתמודדות עם אתגרי ההגירה,**

**תוך שמירה על זכויות המהגרים ודאגה לרווחתם.**

**פעילות העמותה מקדמת מאבק בסחר בבני אדם ובעבודות מודרנית,**

**שמירה על מסלולי הגירה בטוחים**

**ופיתוח והנגשת ידע רב-תרבותי.**

**מרכז הפניות לעובדים זרים מופעל על-ידי עמותת CIMI עבור רשות**

**האוכלוסין וההגירה.**



## תוכן עניינים

1		תמצית מנהלים
3	מבוא	.1
5	מתודולוגיה	.2
5	ממצאים	.3
6	מאפיינים סוציו-דמוגרפיים	.3.1
7	הכללה פורמלית מול גישה אפקטיבית	.3.2
9	דפוסי העברות ועומק המחויבות הפיננסית	.3.3
10	נגישות לשירותים, ערוצי העברה וספקי שירות	.3.4
15	ידע פיננסי, אוריינות דיגיטלית שביעות רצון משרותי ההעברה	.3.5
16	דיון	.4
17	הכללה פורמלית מול גישה אפקטיבית	.4.1
17	הבדלים בדפוסי העברה והמחויבויות הפיננסיות	.4.2
18	הבדלים מגדריים בעומק המחויבות הפיננסית	.4.3
19	מודעות לעלויות, ידע פיננסי, אוריינות דיגיטלית ושביעות רצון	.4.4
20	בחירת ספקים ומבנה שוק מפולח	.4.5
21	השלכות תיאורטיות	.4.6
21	מסקנות	.5
22	המלצות	.6
22	המלצות לקובעי מדיניות	.6.1
23	המלצות לספקי שירותים פיננסיים	.6.2
23	המלצות לארגוני סיוע אזרחיים	.6.3
24	מקורות	

## תמצית מנהלים

דו"ח מחקר זה בוחן כיצד מהגרי עבודה בישראל מנווטים בתוך מערכת הפיננסית ובאופן ספציפי בערוצים להעברת כספים למדינות המוצא (remittances). ישראל משמשת כמקור משמעותי להעברות כספים, עם היקף של כ-6.4 מיליארד דולר בשנת 2023. למרות זאת, הבנת דפוסי השימוש בשירותים פיננסיים ובהעברות כספים בקרב מהגרי עבודה בישראל נותרה מוגבלת. מחקר זה מבקש למלא את הפער באמצעות בחינה של דפוסי השימוש בשירותים פיננסיים והעברות כספים בקרב מהגרי עבודה בישראל, מודעות לעלויות ושימוש בכלים דיגיטליים. הנתונים נאספו באמצעות סקר מקוון ואנונימי בקרב 558 עובדים מהודו, הפיליפינים, סרי-לנקה, תאילנד, סין ומולדובה, שהגיעו לישראל במסגרת הסכמים בילטרליים.

הממצאים מעידים על הכללה פיננסית פורמלית גבוהה, כאשר הרוב המכריע של הנשאלים (80%) מנהלים חשבונות בנק הן בישראל והן במדינת מוצאם. עם זאת, קיימת שונות גבוהה בין קבוצות העובדים: עובדים מהודו (92%) וסרי לנקה (86%) מציגים את השיעור הגבוה ביותר של בנקאות כפולה – חשבונות בנק בישראל ובמדינת המוצא - לעומת העובדים ממולדובה (54%). העובדים התאילנדים בולטים בשיעור הגבוה (34%) שמחזיקים חשבונות בנק במדינות המוצא בלבד. שונות זו משקפת הבדלים בדפוסי הגירה, בענפי תעסוקה ובקשרים טרנס-לאומיים.

דפוסי העברה מראים שיעור גבוה במיוחד של עובדים השולחים כספים למדינות המוצא (97% מכלל הנשאלים) בתדירות גבוהה (85-94% מעבירים לפחות פעם בחודש, למעט עובדים מסין המציגים דפוס מגוון יותר). עובדים מסרי לנקה, ששני שלישי הן נשים, מובילים בעוצמת ההעברות כאשר 86% מעבירים יותר מ-75% מהכנסתם, מה שעשוי לשקף מחויבויות משפחתיות חזקות ותפקיד מרכזי כמפרנסים. לעומתם, עובדים פיליפינים, ששיעור הנשים מקרב הנשאלים היה אף גבוה יותר, מציגים דפוסי העברה מבוזרים כאשר 45% שולחים יותר מ-75% מהכנסתם ו-23% שולחים בין 26% ל-50% דפוס המרמז על אסטרטגיות פיננסיות מגוונות יותר וייתכן גם על מניעי הגירה מורכבים יותר.

בהתייחס לערוצי העברה, ניכרת העדפה ברורה לשירותים דיגיטליים, כאשר 66% מהנשאלים משתמשים באפליקציות להעברת כספים. עובדים מהפיליפינים מובילים בשימוש בערוצים דיגיטליים (82%), בעוד שעובדים מסרי לנקה נוטים יותר להשתמש בסוכנויות מסורתיות (32%). שלושה ספקים עיקריים שולטים בשוק - Rewire (36%), Neema (30%), ו-GMT (21%) - כאשר ניכרת התקבצות לאומית סביב ספקים ספציפיים: עובדים הודים מעדיפים את Rewire (57%) עובדים פיליפינים וסרי-לנקה מעדיפים את Neema (65% ו-49%), ועובדים מולדבים בוחרים ב-GMT (45%). דפוס זה מרמז על אסטרטגיות שיווק ממוקדות ואפקטים רשתיים בתוך הקהילות האתניות.

ממצא מדאיג הוא המודעות המוגבלת לעלויות ההעברה, כאשר רק 52% מהמהגרים שמעבירים כספים ידעו לציין את העלויות הכרוכות בכך. השונות בין קבוצות העובדים משמעותית: מודעות גבוהה בקרב עובדים מסרי לנקה (69%) ותאילנד (67%), ונמוכה בקרב עובדים מסין (29%). בנוסף, שיעור גבוה של עובדים (51% מההודים ו-41% מהתאילנדים) משתמשים בספק היחיד שהם מכירים, מה שמצביע על אוטונומיה מוגבלת בבחירה ועל אסימטריה במידע.

מעניין במיוחד הוא הפרדוקס בין נוחות דיגיטלית<sup>1</sup> לשימוש בפועל. עובדים תאילנדים מציגים את רמת הנוחות הדיגיטלית הגבוהה ביותר (3.46/5) אך שיעור נמוך יחסית של העדפה דיגיטלית. מנגד, עובדים פיליפינים והודים העידו על העדפות גבוהות לאפשרויות דיגיטליות (64% ו-62% בהתאמה) למרות רמות נוחות בינוניות. ממצאים אלה מדגישים את חשיבותם של גורמים קונטקסטואליים, חברתיים ותרבותיים בעיצוב הבחירות הפיננסיות, מעבר למאפיינים האישיים.

שביעות הרצון הכללית משירותי ההעברה היא סבירה (3.69/5), וגבוהה במעט מזו לגבי העלויות (3.33/5). עובדים סינים מביעים את שביעות הרצון הגבוהה ביותר (4.28/5) למרות המודעות הנמוכה לעלויות, בעוד עובדים פיליפינים מציגים את שביעות הרצון הנמוכה ביותר (2.99/5). פער זה מרמז שלעיתים שביעות רצון גבוהה נובעת מפערי מידע ולא בהכרח מאיכות שירות.

מהממצאים עולות מספר מסקנות מרכזיות: ראשית, דפוסי העברת כספים נבדלים משמעותית בין קבוצות לאומיות, ומשקפים אינטראקציה מורכבת בין גורמים דמוגרפיים, תעסוקתיים, תרבותיים והיסטוריית הגירה. שנית, למרות שיעורי הכללה פיננסית פורמלית גבוהים, קיימים פערים משמעותיים בידע פיננסי, באפשרויות בחירה ובאוטונומיה בקבלת החלטות, מה שיוצר "הכללה רדודה". שלישית, אין קשר ישיר בין אוריינות דיגיטלית לשימוש בשירותים דיגיטליים, ממצא המדגיש את החשיבות של גורמים חברתיים ותרבותיים בעיצוב ההתנהגות הפיננסית. רביעית, שוק ההעברות מאופיין בפילוח לאומי ברור, עם העדפות ספציפיות לספקי שירות בהתאם למדינת המוצא, מה שמעלה שאלות לגבי תחרותיות בשוק. חמישית, המודעות הנמוכה לעלויות מהווה פגיעות משמעותית ומצביעה על אתגרים בשקיפות השוק ובאוריינות פיננסית.

על בסיס מסקנות אלה, המחקר מציע המלצות לבעלי עניין שונים. לקובעי מדיניות מומלץ לדרוש מספקי השירותים הפיננסיים שקיפות של עלויות ההעברה ופרסומם במגוון שפות כמו גם להקצות משאבים לפיתוח תוכניות אוריינות פיננסית מותאמות מדינת מוצא. לספקי שירותים פיננסיים מומלץ לפתח ממשקים ידידותיים למשתמש המותאמים לרמות שונות של אוריינות דיגיטלית, להציע פתרונות היברידיים המשלבים דיגיטל ותמיכה אישית ולהתאים שירותים לצרכים הספציפיים של קבוצות לאומיות שונות. לארגוני סיוע אזרחיים מומלץ להקים תוכניות עמיתים לחונכות פיננסית ולקדם קמפיינים ממוקדים להסברה בנושא.

<sup>1</sup> נוחות דיגיטלית (digital ease או digital comfort) היא רמת הביטחון, הקלות וההרגל שחווים משתמשים בעת שימוש בכלים, פלטפורמות או שירותים דיגיטליים. היא מתארת לא רק את הידע הטכני אלא גם את התחושה הסובייקטיבית של שליטה, מוכנות ואי-רתיעה מטכנולוגיה. ספציפית בהקשר של העברות כספים, נוחות דיגיטלית כוללת תחושת ביטחון בשימוש באפליקציות העברה, קלות הניווט בממשקים דיגיטליים, מוכנות להתנסות בשירותים מקוונים חדשים והעדפה ברורה של שירותים דיגיטליים על-פני אנושיים.

## 1. מבוא

תשלומי העברה (Remittances) הם נדבך מרכזי בכלכלה הגלובלית המשקפים את הקשרים ההדוקים בין הגירה בינלאומית לפיתוח סוציו-אקונומי. בשנת 2024 הגיעו תשלומי ההעברה הפורמליים לשיא של 905 מיליארד דולר, מהם כ-75% הופנו לכלכלות מתפתחות (World Bank, 2024). הודו, מקסיקו וסין ניצבות בראש רשימת המדינות שקיבלו את הסכומים הגבוהים ביותר (120 מיליארד דולר, 66 מיליארד ו-50 מיליארד, בהתאמה). עם זאת, הערכות שונות מצביעות על כך שהיקף ההעברות בפועל גבוה משמעותית, בשל שימוש נרחב בערוצים לא פורמליים שאינם נכללים בנתונים הרשמיים.

עבור מרבית מהגרי העבודה העברות הכספיים הן המניע המרכזי להגירה וחלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה המשפחתית להגדלת הכנסות משק הבית ולשיפור הרווחה. בהתאם לגישת (The New) NELM (Economics of Labor Migration), המשלבת בין פרספקטיבות כלכליות וסוציולוגיות, ההחלטה להגר מתקבלת במסגרת משפחתית רחבה ונשענת על מחויבות הדדית ורשתות חברתיות (Mannan & Federicks, 2015). בשנת 2023 קרוב למיליארד אנשים ברחבי העולם נסמכו על תשלומי העברה למחייתם, כספים שהועברו על-ידי כ-200 מיליון מהגרי עבודה (World Bank, 2024).

במישור המקומי, ישראל מהווה מדינת מקור משמעותית להעברות כספיים בהיקף מוערך של כ-6.4 מיליארד דולר בשנת 2023. נכון לסוף שנת 2024 הועסקו בישראל כ-210 אלף מהגרי עבודה, מתוכם כ-157 אלף בעלי מעמד חוקי ועוד כ-53 אלף ללא אשרת שהייה בתוקף, לרבות תיירים (רשות האוכלוסין וההגירה, 2025). על אף היקפן הרחב של ההעברות ומספר המשתמשים הרב בשירותים הפיננסיים, הידע על דפוסי השימוש של מהגרי עבודה בישראל ועל החסמים הניצבים בפניהם נותר מוגבל.<sup>2</sup>

המחקר המוצג בדו"ח זה מבקש לצמצם את הפער ולהעמיק את ההבנה של דפוסי השימוש בשירותים פיננסיים ותשלומי העברה בקרב מהגרי עבודה בישראל. שאלת המחקר המרכזית היא: מהם דפוסי השימוש בשירותים פיננסיים והעברות כספיים בקרב מהגרי עבודה בישראל. שאלה זו מורכבת משלוש שאלות משנה: (1) מהם ההבדלים בדפוסי ההעברה ובמידת ההכללה הפיננסית בין קבוצות מהגרי עבודה ממדינות מוצא שונות; (2) מהי רמת המודעות לעלויות ההעברה בקרב האוכלוסייה הנחקרת, ומהם החסמים העיקריים המונעים שימוש יעיל בשירותים הפיננסיים הזמינים; (3) על פי אילו שיקולים בוחרים מהגרי עבודה את ספקי השירותים הפיננסיים והעברות הכספיים.

כדי לענות על שאלות אלה ערכנו סקר מקוון ואנונימי בקרב 558 מהגרי עבודה משש מדינות – הודו, סרי-לנקה, תאילנד, מולדובה, סין ופיליפינים - שהגיעו לישראל במסגרת ההסכמים הבי-לטרליים. שאלונים מובנים הופצו בשפות האם של המשתתפים במספר פעימות ביוני לנובמבר 2024. באמצעות השאלונים נאסף מידע מקיף על פרקטיקות בנקאיות, דפוסי העברת כספים, שימוש בשירותים פיננסיים, אוריינות דיגיטלית והחסמים שעמם התמודדו המשתתפים.

ביוני 2024 נכנס לתוקפו "חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלומים", שנועד להגביר את התחרות בשוק התשלומים הריכוזי, להוזיל עלויות ולהנגיש פתרונות דיגיטליים חדשניים. החוק פתח את

<sup>2</sup> מעט המחקרים שקיימים בחנו את השפעת הכספים שהועברו מישראל על משקי הבית במדינת המקור (למשל, Semyonov, Gorodzeisky, & 2008), הבדלים מגדריים (Semyonov, & Gorodzeisky, 2005) או היבטים חברתיים של תשלומי העברה (Harper & Zubida, 2013).

השוק לשחקנים חדשים בתחום ההעברות הדיגיטליות, וקבע מסגרת רגולטורית חדשה בעלת השפעה פוטנציאלית על נגישות השירותים הפיננסיים למהגרי עבודה ועל דפוסי השימוש וההתנהגות הפיננסית שלהם.

הספרות המחקרית מצביעה על תרומתן הרב-ממדית של העברות הכספיים; ברמת המיקרו, הכספים מעלים את ההון האנושי באמצעות השקעה בחינוך, בריאות ודיר, לצד שיפור הביטחון התזונתי והעלאת רמת ואיכות החיים של משפחות המהגרים (Siddique et al., 2012; Eggoh et al., 2019). ברמת המזו, הם תומכים בחוסן החברתי והכלכלי של קהילות המוצא, ואילו ברמה המאקרו כספים אלה הם מקור יציב למטבע חוץ גם בעתות משבר המסייע לכלכלות המתפתחות ומאפשר צמיחה, בייחוד בפריפריות כלכליות וחברתיות. הכספים תורמים למאזן התשלומים ומהווים חלק משמעותי מסעיף היבוא. במקרים רבים, היקף תשלומי ההעברה אף עולה על השקעות חוץ ישירות (FDI) ועל סיוע רשמי לפיתוח (ODA), מה שהופך אותם לאחד הערוצים המשמעותיים ביותר לצמצום פערים בין מדינות בעלות הכנסה גבוהה לנמוכה (Meyer & Shera, 2017).

עם זאת, לצד תרומתם החיובית, העברות הכספיים כרוכות באתגרים מהותיים, מובנים ואינדיבידואליים. ראשית, עלות ההעברה הממוצעת נותרה גבוהה - 6.4% להעברת 200 דולר נכון לרבעון הרביעי של 2023 - כפול מהיעד שקבע האו"ם (Ratha et al., 2024). שנית, בעוד שהדיגיטליזציה של השירותים הפיננסיים מציעה יתרונות פוטנציאליים, היא מציגה חסמים חדשים עבור מהגרים בעלי אוריינות פיננסית נמוכה, כישורים דיגיטליים מוגבלים חסמי שפה או נגישות מוגבלת לכלים דיגיטליים. גורמים אלה עלולים להגביל את יכולתם לנצל ביעילות את מערכות העברת הכספים ולהעמיק את התלות בערוצים יקרים או לא פורמליים.

מבחינה תיאורטית, המחקר נשען על תיאוריית ההכללה הפיננסית (financial inclusion theory) (Demirgüç-Kunt et al., 2017; Ozili, 2020; הבנק העולמי, 2014, 2022), המספקת כלים לניתוח נגישות של אוכלוסיות מוחלשות לשירותים פיננסיים פורמליים. לפי גישה זו, הכללה פיננסית משמעה נגישות ושימוש אפקטיבי בשירותים פיננסיים מתאימים, בנקאיים ודיגיטליים כאחד. התפתחויות תיאורטיות עדכניות מדגישות את תרומתן של טכנולוגיות פיננסיות לצמצום פערים, הסרת חסמים ושיפור הנגישות, לרבות עבור אוכלוסיות מהגרים (Ozili, 2018). מסגרת אנליטית זו מאפשרת לבחון כיצד משתנים מוסדיים, טכנולוגיים ואישיים מעצבים את בחירת ערוצי ההעברה ואת היכולת להפיק מהם תועלת.

למחקר זה תרומה כפולה, תיאורטית ויישומית. תיאורטית, המחקר מרחיב את הידע על ההתנהגות הפיננסית של מהגרי עבודה בהקשר הישראלי, תוך התייחסות למגוון מדינות המוצא ולמאפיינים הייחודיים של מערכת ההגירה בישראל. יישומית, הממצאים צפויים לסייע בפיתוח מדיניות ושירותים מותאמים יותר לצרכי מהגרי העבודה, בשיפור שקיפות והוגנות בשוק ההעברות, ובהנגשת כלים פיננסיים יעילים למהגרים.

המשך הדו"ח כולל את פרק המתודולוגיה, הממצאים, ניתוח תיאורטי ומעשי בפרק הדיון ולבסוף, מסקנות והמלצות לקובעי מדיניות, מוסדות פיננסיים וארגוני החברה האזרחית.

## 2. מתודולוגיה

המחקר התבסס על סקר כמותי שנועד לבחון דפוסי הכללה פיננסית והעברות כספים בקרב מהגרי עבודה בישראל. מערך זה אפשר איסוף נתונים השוואתיים ממדגם רב-לאומי והפקת תובנות כלליות וספציפיות כאחד. הבחירה בגישה כמותית נבעה מהצורך לכמת התנהגויות פיננסיות, לבצע השוואות סטטיסטיות בין קבוצות לאומיות, ולאתר מגמות רוחב באוכלוסייה. מחקרים קודמים מצביעים על כך שסקרים הם כלי אמין ורווח לבחינת תשלומי העברה בקרב מהגרים (למשל, De Arcangelis et al., 2023), וכן מאפשרים השוואה למחקרים במדינות אחרות.

המדגם כלל 558 משתתפים משש מדינות מוצא: הודו ( $n=236$ ), הפיליפינים ( $n=92$ ), סרי לנקה ( $n=73$ ), תאילנד ( $n=67$ ), סין ( $n=62$ ) ומולדובה ( $n=28$ ), אשר הגיעו לישראל במסגרת הסכמים בילטרליים. מדינות המוצא נבחרו על בסיס ייצוגן הבולט באוכלוסיית מהגרי העבודה בישראל, תוך התמקדות במסדרונות הכספיים בין ישראל למדינות אלו, ולא בענפי תעסוקה. גיוס המשתתפים התבצע באמצעות הפצת השאלון בקבוצות התקשורת החברתיות של המהגרים, תוך חתירה לגיוון דמוגרפי ותעסוקתי.

נעשה שימוש במדגם נוחות שאינו מייצג באופן פרופורציונלי את כלל אוכלוסיית מהגרי העבודה בישראל. שיטה זו מקובלת במחקרים בקרב אוכלוסיות מהגרים לגביהן קיים מחסור במידע סטטיסטי לגבי כלל האוכלוסייה הנסקרת (Bloch, 2007; Jacobson & Landau, 2003). יחד עם זאת, ייתכן ומגבלה מתודולוגית זו יצרה הטיה פוטנציאלית שכן מראש רק עובדים עם אוריינות דיגיטלית מינימלית ענו לשאלון.

איסוף הנתונים בוצע באמצעות שאלון מקוון ומובנה שפותח לצורכי המחקר וכלל בעיקר שאלות סגורות עם אפשרויות תשובה מוגדרות מראש לצד מספר שאלות פתוחות שאפשרו איסוף תובנות איכותניות. בניית השאלון התבססה על שאלונים מוכחים במחקרי הכללה פיננסית תוך התאמה להקשר הישראלי הספציפי. השאלון כלל חמישה חלקים עיקריים: מאפיינים סוציו-דמוגרפיים ותעסוקתיים; דפוסי בנקאות והכללה פיננסית; התנהגויות העברת כספים; שימוש בשירותים פיננסיים דיגיטליים ורמת נוחות טכנולוגית; ושביעות רצון מעלויות ואיכות השירות. השאלון תורגם לשש שפות האם של המשתתפים – הינדית, טאגאלוג, סינהלה, תאית, סינית/מנדרינית ורוסית – על ידי צוות מתורגמניות מקצועי ממרכז הפניות לעובדים זרים, תוך הקפדה על נאמנות תרבותית ולשונית.

הנתונים נאספו במהלך חמישה חודשים, בין יוני לנובמבר 2024, תקופה שאפשרה הפצה מדורגת של השאלון ומתן זמן מספיק למשתתפים פוטנציאליים להיחשף למחקר ולהשתתף בו. איסוף מבוזר זה אפשר גם התאמות ושיפורים קלים בתהליך בהתבסס על תשובות המשתתפים הראשונים. במהלך איסוף הנתונים בוצעו בדיקות אקראיות לזיהוי תשובות כפולות או לא רציניות.

בפתח השאלון הוצג למשתתפים מידע ברור על מטרות המחקר, אנונימיות הנתונים, אופיו הוולונטרי וזכותם לפרוש בכל שלב. בנוסף, נמסרו פרטי קשר מלאים למרכז הפניות לצורך בירורים וסיוע.

### 3. ממצאים

#### 3.1. מאפיינים סוציו-דמוגרפיים

לפני הצגת הממצאים המרכזיים, להלן תיאור התפלגות המאפיינים הסוציו-דמוגרפיים של משתתפי המחקר. לוח 1 מציג את התפלגות המשתתפים לפי מדינת מוצא, מגדר, קבוצות גיל ומשך השהייה בישראל. נתונים אלו מספקים רקע חיוני להבנת ההבדלים בין הקבוצות ממדינות מוצא שונות, אשר עשויים להשפיע על דפוסי השימוש בשירותים פיננסיים והתנהגויות העברת כספים.

לוח 1: מאפיינים סוציו-דמוגרפיים של המשתתפים בחתך מדינת מוצא (%)

	Total	India	Sri Lanka	Thailand	Moldova	China	Philippines
<b>Gender (%) ***</b>							
Male	76	99	33	97	100	97	16
Female	23	-	67	2	-	-	82
Other/Prefer not to say	1	1	-	1	-	3	2
<b>Age Group (%)***</b>							
20-30	31	53	15	24	18	3	13
31-40	49	45	49	72	61	37	45
41-50	20	2	36	5	21	58	41
50+	-	-	-	-	-	2	1
<b>Length of Stay (%) ***</b>							
Less than 1 year	56	97	80	12	29	13	-
1-2 years	21	-	16	52	61	53	24
2-3 years	16	-	4	27	7	11	67
3+ years	7	3	-	9	3	23	9
(N)	558	236	73	67	28	62	92

הערות:

1. \*\*\* מצביע על  $p < .001$ , הבדלים מובהקים בין מדינות המוצא.
2. (-) מצוין שאין תצפיות בקטגוריה זו.

נמצא הבדל מגדרי מובהק בין קבוצות העובדים: בעוד שמהודו, תאילנד, מולדובה וסין מגיעים כמעט אך ורק גברים (97%-100%), מהפיליפינים ומסרי לנקה מגיעות בעיקר נשים (67%-82%). פער זה משקף את דפוסי הגיוס הייחודיים לענפי התעסוקה השונים בישראל – ענפי הבנייה והחקלאות מאופיינים בהעסקת גברים, ואילו ענף הסיעוד מאופיין בהעסקת נשים.

התפלגות הגילים משתנה אף היא באופן משמעותי בין מדינות המוצא. אף שרוב העובדים (49%) הם בגילאי 31-40, ניכרים דפוסי לאומיים ברורים: העובדים מהודו צעירים יחסית (53% בגילאי 20-30), בעוד העובדים מסין מבוגרים יותר (58% בגילאי 41-50). הבדלים אלה קשורים גם לוותק בישראל: רוב העובדים מהודו (97%), שעמה נחתם הסכם בילטרלי לאחרונה, שוהים בישראל פחות משנה. פערים דמוגרפיים מובהקים אלה משפיעים, ככל הנראה, על ההתנהגות הפיננסית ודפוסי העברת הכספים, כפי שיוצגו בסעיפים הבאים.

### 3.2. הכללה פורמלית מול גישה אפקטיבית

נגישות לשירותים פיננסיים, המשפיעה על יכולתם של מהגרי עבודה להעביר כסף, לחסוך ולנהל את רווחתם הכלכלית, היא גורם מכריע בבחינת ההכללה הפיננסית. תת-פרק זה בוחן את ההרגלים הפיננסיים של מהגרי עבודה בישראל, לרבות בעלות על חשבון בנק ואופן קבלת השכר, המהווים את התשתית לנהלי העברה.

כפי שמוצג בלוח 2, הרוב המכריע של הנשאלים (80%) מנהלים חשבונות בנק הן בישראל והן במדינת מוצאם, דבר שעשוי להעיד על רמה גבוהה של הכללה פיננסית רשמית. עם זאת, דפוס זה משתנה בין מדינות המוצא; עובדים מהודו מציגים את השיעור הגבוה ביותר של בנקאות כפולה (92%), ואחריהם עובדים מסרי לנקה (86%). לעובדים תאילנדים יש את השיעור הגבוה ביותר של חשבונות בנק במדינת המוצא בלבד (34%), דבר שעשוי להצביע על ערוצים אלטרנטיביים לקבלת השכר ולהיעדר מודעות לגבי הזכויות והאופציות הבנקאיות, כפי שמשקף בשאלה של אחד המשתתפים מתאילנד: *Can I open a bank account in Israel?*

לעומתם, רק 54% מעובדים ממולדובה מחזיקים בחשבונות בנק כפולים ו-32% מנהלים חשבונות בנק רק בישראל, השיעור הגבוה ביותר של חשבונות בישראל בלבד מבין כל הלאומים. יחד עם זאת, יש לבחון ממצאים אלה לאור המדגם הקטן של המשתתפים ממולדובה, 28 עובדים בסך הכל. שיעור קטן ביותר מקרב העובדים העידו שאין להם חשבון בנק כלשהו (1%), ולמרות שזו קבוצה קטנה ביותר (N=7) יש להתייחס לאוכלוסייה זו כפגיעה פיננסית.

#### לוח 2: שיעור בעלות על חשבון בנק לפי מדינת מוצא

	Total	India	Sri Lanka	Thailand	Moldova	China	Philippines
<b>Banking Status - Account Held (%)***</b>							
Dual Accounts	80	92	86	60	54	81	70
Israel Only	8	4	2	5	32	13	14
Country of Origin Only	11	4	12	34	4	3	15
No Bank Account	1	-	1	1	10	3	1
(N)	558	236	73	67	28	62	92

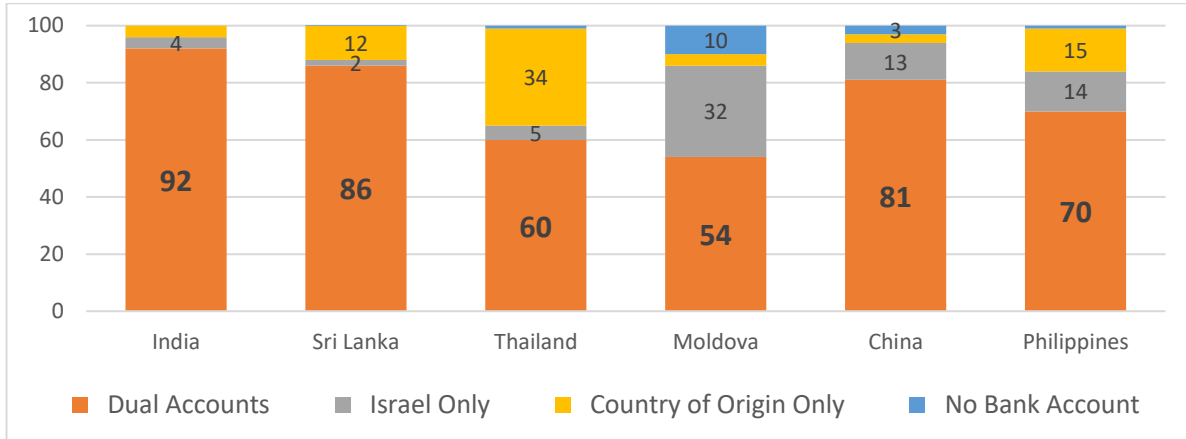
הערות:

1. \*\*\* מצביע על  $p < .001$ , הבדלים מובהקים בין מדינות המוצא.
2. (-) מציינ שאין תצפיות בקטגוריה זו.

תרשים מספר 1 מציג את דפוסי הבעלות על חשבונות בנק ומדגיש את השונות בהתנהגות הבנקאית בין מדינות המוצא. כדי לבחון לעומק את הקשר בין הלאום לבעלות על חשבון בנק הרצנו מבחן חי בריבוען ( $\chi^2$ ) ממנו אנו למדים על קשר מובהק סטטיסטית בין מדינת מוצא לדפוס הבנקאות.<sup>3</sup>

<sup>3</sup>  $\chi^2(15, N=558) = 129.27, p < .001$

**תרשים 1: דפוסי בעלות על חשבונות בנק לפי מדינת לאום (%)**



האופן בו מהגרי העבודה מקבלים את שכרם משפיע על התנהגותם הפיננסית: על יכולתם לחסוך, להעביר כסף ולגשת לשירותים פיננסיים. מהממצאים, כפי שמוצגים בלוח מס' 3, עולה תמונה מגוונת של תשלומי השכר, כאשר עובדים רבים מקבלים את התשלום במספר ערוצים בו זמנית. בעוד שהעברות בנקאיות לחשבונות ישראלים היא השיטה השלטת (88%) בקרב כלל העובדים, הנתונים מראים דפוסי שונים בין מדינות המוצא.

**לוח 3: אופני תשלום שכר (%)**

(תשובות מרובות)

	Total	India	Sri Lanka	Thailand	Moldova	China	Philippines
Cash	26	3	27	46	36	65	41
Transfer to the Israeli bank account	88	99	86	61	79	90	90
Transfer to a bank account in the home country	7	3	10	19	7	3	9
Cheque	2	-	5	6	-	2	3
(N)	558	236	73	67	28	62	92

עובדים מהודו מראים שימוש כמעט בלעדי בערוץ תשלום יחיד - העברות בנקאיות לחשבון בנק ישראלי (99%), עם שימוש מינימלי בשיטות אחרות. עובדים מסין מרבים להשתמש בערוץ כפול ומתוגמלים לעתים קרובות גם באמצעות עברות בנקאיות (90%) וגם תשלומים במזומן (65%). כמוהם גם עובדים מהפיליפינים (90%, 41%). דפוס דו-ערוצי זה משקף גם את הנורמות בענף התעסוקה וגם את העדפות המעסיק. עובדים מתאילנד מובילים בשימוש בהעברות לחשבון הבנק במדינת המוצא (19%). כרבע מכלל העובדים (26%) העידו שהם מקבלים שיעור כלשהו משכרם במזומן, אך אף עובד לא קיבל את מלוא שכרו במזומן. תשלומים באמצעות המחאות אמנם מינימליים (2%), אך נפוצים בקרב עובדים מתאילנד (6%) וסרי לנקה (5%).

שכחותן של שיטות תשלום מרובות משפיעה על דפוסי העברת הכספים. מחד, היא מעניקה לעובדים גמישות רבה יותר באסטרטגיות ההעברה; מאידך, היא עשויה להקשות על ניהול הכספים. דפוסי תשלום אלה משפיעים ישירות על התנהגויות העברה בכמה דרכים: אלה שמקבלים רק העברות בנקאיות (כמו רוב העובדים היהודים) נוטים להשתמש בערוצי העברה פורמליים ואילו עובדים המקבלים תשלומים משמעותיים במזומן מראים שיטות העברה מגוונות יותר. תת-הפרק הבא יבחן כיצד דפוסי הכללה פיננסיים ושיטות תשלום אלו מתורגמים לדפוסי העברה, כולל תדירות, נפח ובחירה של שיטות העברה.

### 3.3. דפוסי העברות ועומק המחויבות הפיננסית

ניתוח דפוסי ההעברות מגלה כי כמעט כל המשתתפים (97%) מעורבים בתשלומי העברה, אם כי קיימת שונות בתדירות ובהיקף בין מדינות המוצא. פרק זה בוחן את המאפיינים המרכזיים של דפוסי ההעברה: תדירות, היקף, שיטות ועלויות.

כפי שמוצג בלוח 4, הרוב המכריע של העובדים (93-99%) העידו שהם שולחים כסף למדינות המוצא אך נמצאו הבדלים מובהקים סטטיסטית ( $p < .001$ ) בתדירות ההעברה והשיעור מתוך השכר החודשי שמועבר.

לוח 4: דפוסי העברה לפי מדינת מוצא

	Total	India	Sri Lanka	Thailand	Moldova	China	Philippines
<b>Sending money home (%)***</b>							
Yes	97	97	99	98	93	97	96
No	3	3	1	2	7	3	4
(N)	558	236	73	67	28	62	92
<b>Frequency (%) ***</b>							
Monthly or more	86	86	93	92	85	62	94
Every 2-11 months	5	1	7	3	4	13	5
Randomly, when needed	9	13		5	11	25	1
(N)	541	229	72	66	26	60	88
<b>Monthly income sent (%) ***</b>							
More than 75%	66	64	86	64	63	76	45
51-75%	23	28	9	31	17	22	21
26-50%	5	2	-	5	4	-	23
10-25%	5	3	5	-	17	2	11
Less than 10%	1	3	-	-	-	-	-
(N)	429	160	65	64	24	46	71
Prefer not to answer n,(%)	112 (21%)	69 (30%)	7 (10%)	3 (4%)	2 (7%)	14 (23%)	17 (19%)

הערות:

- \*\*\* מצביע על  $p < .001$ , הבדלים מובהקים בין מדינות המוצא.
- (-) מצייין שאין תצפיות בקטגוריה זו.

מרבית העובדים (85-94%) מעבירים כספים בתדירות גבוהה של לפחות פעם בחודש. יוצאים מכלל זה העובדים מסין המציגים דפוס העברה מגוון יותר: 62% מעבירים כספים מדי חודש, 25% מעבירים באופן אקראי לפי הצורך ו- 13% מעבירים בפרקי זמן ארוכים.

נמצאו הבדלים מובהקים סטטיסטית בין הלאומים גם בשיעור ההכנסה שמועבר. עובדים מסרי לנקה מובילים בעוצמת ההעברות כאשר 86% מהם מעבירים יותר מ-75% מהכנסתם. לעומתם, העובדים

מהפיליפינים מציגים דפוסי העברה מבוזרים יותר, כאשר רק 45% שולחים יותר מ-75% וחלק ניכר (23%) שולחים 26-50% מהכנסתם. שונות זו בדפוסי ההעברה עשויה לנבוע מעלויות מחיה שונות לענפים השונים, ממחויבויות משפחתיות נבדלות ותלויות תרבות או מחובות במדינת המוצא. לבחינת ההשערה שבתקופה הראשונה בישראל מועברים כספים רבים יותר לכיסוי חובות, נבדק הקשר בין הוותק בישראל לשיעור ההכנסה המועבר. מבחן חי בריבוע העלה קשר מובהק סטטיסטית בין המשתנים,  $(\chi^2(24) = 42.44, p = .011)$

דפוסי העברה אלה מסבירים את ההתנהגות הפיננסית של מהגרי העבודה ומעצבים את אופן ביצוע ההעברות. תת-הפרק הבא יבחן את השימוש בשירותי ההעברה – הערוצים, העלויות, והשיקולים בבחירת ספק שירות.

### 3.4. נגישות לשירותים, ערוצי העברה וספקי שירות

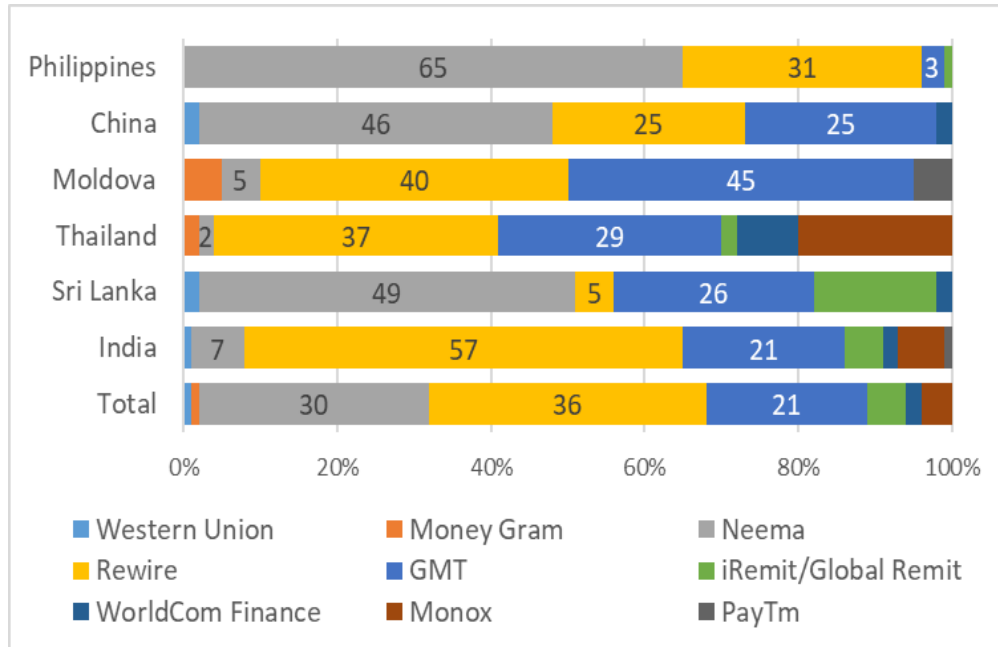
לוח 5 מציג את ערוצי העברת הכספים למדינות המוצא ממנו ניכרת העדפה ברורה לשירותים דיגיטליים: 66% מהנשאלים משתמשים באפליקציות להעברת כספים. עם זאת, נמצאה שונות מובהקת סטטיסטית בין הלאומים השונים. עובדים מהפיליפינים מובילים בשימוש בערוצים דיגיטליים (82%), בעוד שעובדים מסרי לנקה נוטים יותר להשתמש בסוכנויות המסורתיות להעברות כספים, changes (32%).

לוח 5: ערוצי העברה לפי מדינת מוצא

Transfer Methods (%) ***	Total	India	Sri Lanka	Thailand	Moldova	China	Philippines
Employer/Agency	3	-		12		10	-
Post Office	2	1	7	5	4	-	-
Money transfer office (Change)	19	16	32	15	31	15	18
Money transfer app	66	61	58	67	61	75	82
Bank transfer	10	22	3	1	4	-	-
(N)	541	229	72	66	26	60	88

בקרב ספקי השירותים הפיננסיים (למעט בנקים ובנק הדואר) בולטות שלוש חברות עיקריות, כפי שמוצג בתרשים 2: rewire (36%), neema (30%) ו-GMT (21%).

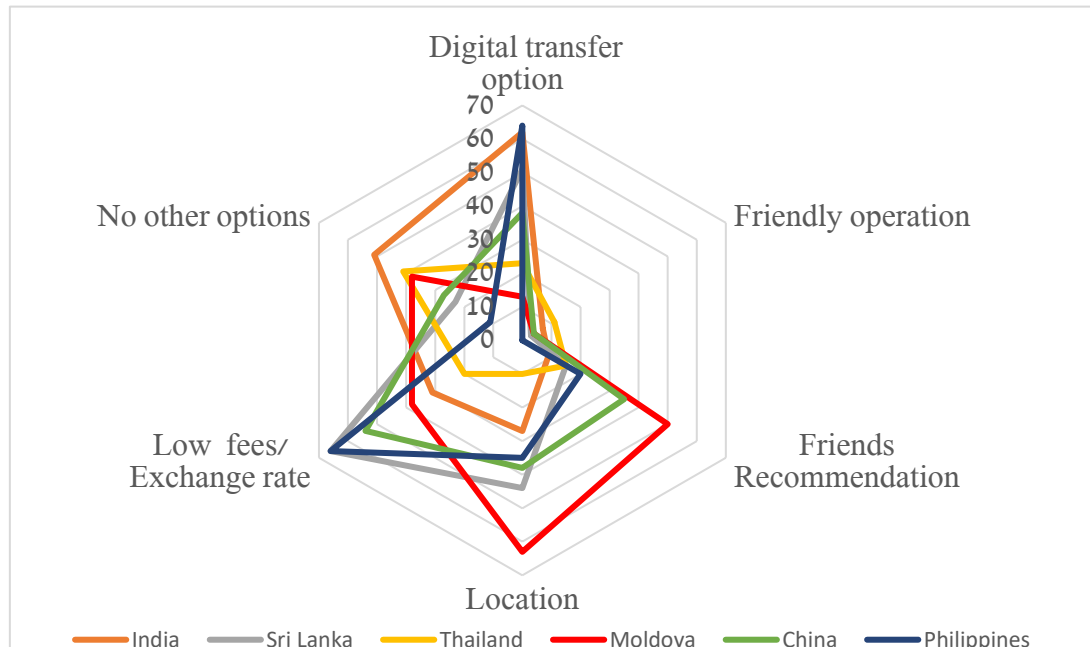
**תרשים 2: התפלגות ספקי שירות (%)**



נמצאה שונות מובהקת בין הלאומים השונים בהעדפת ספק השירות. כך Rewire דומיננטית בקרב עובדים מהודו (57%), Neema מועדפת על ידי עובדים מהפיליפינים (65%) ומסרי לנקה (49%), GMT נפוצה בקרב עובדים ממולדובה (45%) ואילו Monox בולטת בקרב עובדים מתאילנד (20%). אפשר להניח שהבדלים אלה בין מדינות המוצא נובעים מאסטרטגיות שיווק ממוקדות של ספקיות השירותים והעברת מידע דרך הרשתות האתניות של העובדים עצמם.

בחינת הסיבות המובילות לבחירת ספק שירות מעלה הבדלים מובהקים בין המדינות ( $\chi^2 = 156.2, p < .001$ ), כפי שמוצגים בתרשים 3. גישה לשירותים דיגיטליים מהווה שיקול מרכזי עבור עובדים מהפיליפינים והודו (64%-ו-62% בהתאמה). לעומתם, עובדים ממולדובה מעדיפים נוחות מיקום (63%) והמלצות חברתיות (50%), עם העדפה נמוכה לשירותים דיגיטליים (13%). הרגישות לעלויות משתנה אף היא: עובדים מסרי לנקה ומהפיליפינים, מייחסים חשיבות רבה לעמלות ההעברה (66%), בעוד שעובדים מתאילנד העידו שהם פחות רגישים לעלויות (20%).

**תרשים 3: סיבות לבחירת ספק (%) – תשובות מרובות**



ממצא חשוב נוגע לרמת האוטונומיה בבחירת ספק השירות. חלק ניכר מהעובדים מדווחים על חופש בחירה מוגבל: 51% מהעובדים היהודים ו- 41% מהעובדים התאילנדים משתמשים בספק היחיד שהם מכירים או שהוצע להם על-ידי המעסיק. לעומתם, רק 11% מהעובדים הפיליפינים העידו על מוגבלות בחירה. פערים אלה עשויים לשקף הבדלים בנגישות למידע ובעצמאות פיננסית, וייתכן שהם מושפעים גם מהשיווק האגרסיבי של חברות ההעברה בתחנות אסטרטגיות דוגמת נמל הכניסה לישראל.

בהינתן חשיבות העלויות בבחירת ספק נבחנה מודעות העובדים לעלויות ההעברה. נמצא שממוצע רמת המודעות של כלל העובדים נמוכה ורק 52% מהשולחים כסף הביתה ידעו לציין את העלויות הכרוכות בכך. ניתוח הנתונים לאורך ציר מדינת המוצא, כפי שמוצגים בלוח 6 מגלה שוני משמעותי בין הקבוצות (  $\chi^2 = 47.63, p < .001$  ) כאשר עובדים מסרי לנקה ומתאילנד מפגינים רמת מודעות גבוהה לעלויות שהם משלמים על ההעברות (69%-ו-67% בהתאמה). לעומתם, רק 29% מקרב העובדים הסינים ידעו לציין מהו הסכום שהם משלמים בעת העברת הכספים כאשר כמחצית מהם (52%) ציינו במפורש שהם לא יודעים את סכומי העמלות. עובדים יהודים מראים רמות מודעות מתונות, על אף שהותם הקצרה בישראל, כאשר 46% ידעו את עלויות ההעברה ואילו 38% הצביעו על חוסר ידע.

**לוח 6: מודעות לעלות ההעברה בחתך מדינת מוצא (%)**

Cost of transfer awareness level (%)	India	Sri Lanka	Thailand	Moldova	China	Philippines
Knows the transfer fee	46	69	67	39	29	50
Doesn't know the transfer fee	38	27	28	25	52	27
Not Applicable *	4	4	10	7	13	4
No Response	13	-	9	29	7	19
(N)	236	73	67	28	62	92

הערות:

1. \* מצביע על כך שהמשתתף אינו מעביר כסף למדינת המוצא.
2. (-) מצייין שאין תצפיות בקטגוריה זו.

המודעות הנמוכה לעלויות ההעברה משפיעה על ההכללה הפיננסית ומגבירה את הפגיעות הפיננסית של מהגרי העבודה. השיעור הגבוה של עובדים שאינם מודעים לעלויות (25%-52%) מצביע על פערי מידע בשוק ההעברות וחסמים בהנגשת מידע המקשים על קבלת החלטות פיננסיות מושכלות ועל התנהגות כלכלית יעילה.

בקרב העובדים המודעים לעלויות, נמצא כי עובדים מסרי-לנקה, תאילנד והפיליפינים משלמים עמלות נמוכות יותר, כפי שמוצג בלוח 7. עם זאת יש להתייחס לממצא זה בזהירות בשל גודל המדגם המצומצם. ייתכן שההבדלים נובעים מהיקפי ההעברה השונים ומפערי השכר בין ענפי התעסוקה השונים.

**לוח 7: עלויות ההעברה לפי מדינות מוצא (%)**

	India	Sri Lanka	Thailand	Moldova	China	Philippines
<b>Fixed Amount (%)</b>						
1-15 NIS	46	86	73	64	44	76
15.1-30 NIS	33	8	16	18	6	7
>30 NIS	8	6	7	-	17	17
<b>Percentage-based Fee (%)</b>						
1-5%	4	-	4	18	22	-
5-10%	7	-	-	-	-	-
>10%	2	-	-	-	11	-
(N)	108	50	45	11	18	46

נראה שעובדים מסרי-לנקה, תאילנד והפיליפינים משלמים עמלות נמוכות יותר מחבריהם למרות שהמדגם הנמוך מעלה את החשש להטיה. אך אפשר שהדבר נגזר גם מהסכומים המועברים ודוחות קודמים של CIMI אנו יודעים שהשכר בענף הבנייה גבוה מזה שבחקלאות וסיעוד.

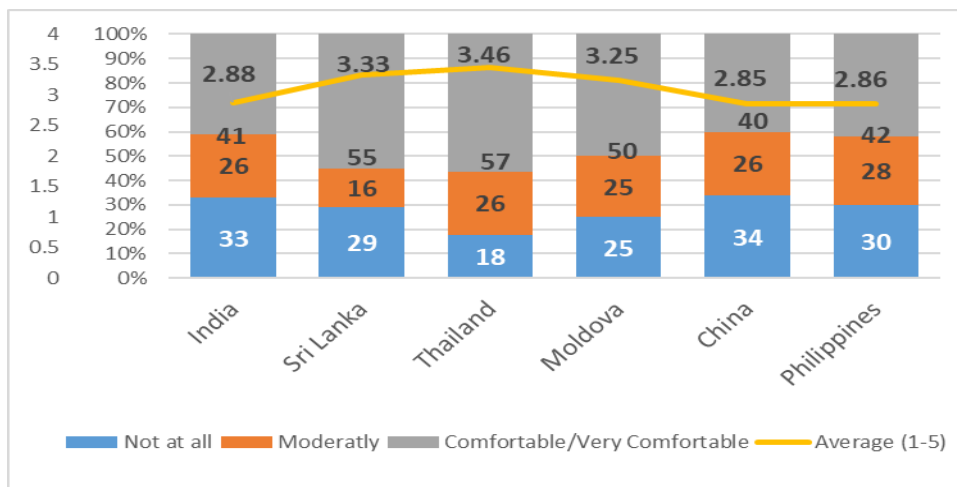
מתוך השאלות הפתוחות עולה שהעובדים חשים תסכול רב מהעמלות הגבוהות והלא מובנות ומהיעדר השקיפות בניכויים, כפי שניתן ללמוד מצבר הציטוטים הבא:

- Whatever money I send comes with a big deduction. We work hard for the money (IN96)
- They [the company] bite me the money a lot. (IN109)
- I get a lower rate than the normal exchange rate. Why? (TH34)
- Why do companies or banks charge so much to send money back to our home country? And the exchange rate is very low (TH51)
- BOC Bank charges 30 shekels per transfer... charging 60 shekels twice is unfair (SL10)

ציטוטים אלה מדגימים שהכללה פיננסית פורמלית אינה מספיקה ויש צורך בהכללה אפקטיבית הנשענת על ידע בכדי לאפשר למהגרי העבודה לקבל החלטות פיננסיות מושכלות.

מכיוון שאפשרות להעברה דיגיטלית נמצאה כסיבה המובילה לבחירה בספק שירות, נבדקה האוריינות הדיגיטלית של המשתתפים באמצעות שאלה על נוחות השימוש בכלים דיגיטליים, שתוצאותיה מוצגים בתרשים 4.

**תרשים 4: רמות נוחות השימוש בכלים דיגיטליים לפי מדינת מוצא**



נמצא שעובדים מתאילנד מציגים את רמת הנוחות הממוצעת הגבוהה ביותר (3.46 בסולם של 1-5), כאשר 57% מהם מדווחים על רמת נוחות גבוהה או גבוהה מאוד. אחריהם ניצבים העובדים מסרי לנקה, עם ממוצע של 3.33. לעומתם, עובדים מסין ופיליפינים מדווחים על רמות נוחות נמוכות יותר (2.85 ו-2.86 בהתאמה). בחינת התפלגות רמות הנוחות מגלה תמונה מורכבת: בעוד שבתאילנד נרשם השיעור הגבוה ביותר של עובדים הנוחים עם טכנולוגיה דיגיטלית (57%), בקרב עובדים מהפיליפינים ניכרת התפלגות מאוזנת יותר - 30% אינם נוחים כלל עם טכנולוגיה דיגיטלית, 28% מרגישים נוחות בינונית, ו-42% מדווחים על רמת נוחות גבוהה. סרי לנקה בולטת בשיעור הנמוך של עובדים המדווחים על רמת נוחות בינונית (16%). פערים אלה בנוחות הדיגיטלית משקפים את האתגרים העומדים בפני הרחבת השימוש בשירותים פיננסיים דיגיטליים בקרב מהגרי עבודה. הממצאים מצביעים על הצורך בהתאמת השירותים הפיננסיים הדיגיטליים לרמות האוריינות השונות ובפיתוח

תכניות ייעודיות לשיפור המיומנויות הדיגיטליות, בייחוד בקרב קבוצות המציגות אוריינות דיגיטלית נמוכה.

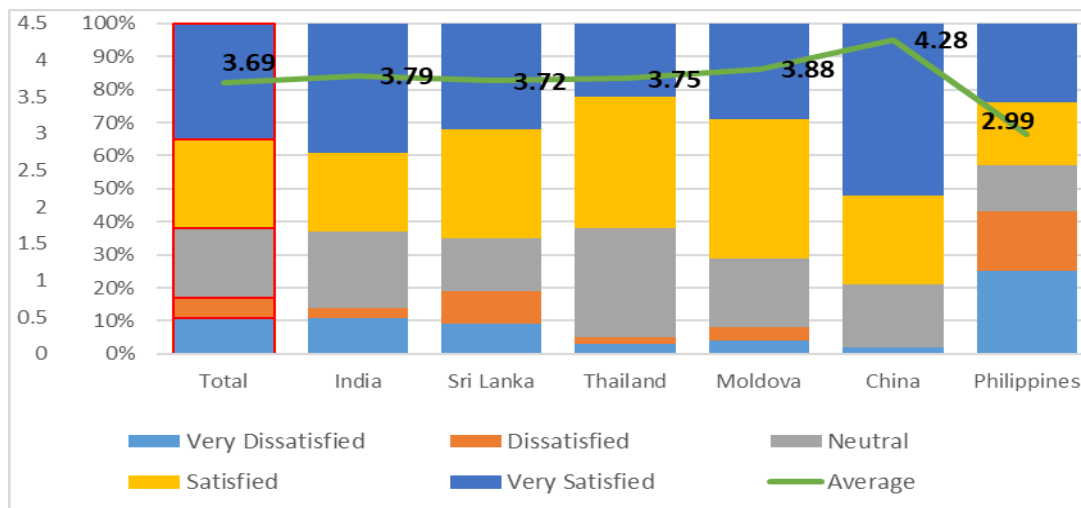
ניתוח משולב של רמת הנוחות הדיגיטלית כפי שהוצגה בתרשים 4 להעדפת ערוצי העברה דיגיטליים כפי שהוצגה בתרשים 3 חושף פערים בין יכולות נתפסות לשימוש בפועל. הדוגמה הבולטת ביותר היא תאילנד: למרות רמת הנוחות הדיגיטלית הגבוהה ביותר (3.46), רק 23% מציינים אפשרויות דיגיטליות כסיבה לבחירת ספק שירות. תופעה הפוכה נמצאה בקרב עובדים מהודו: למרות רמת נוחות דיגיטלית נמוכה יחסית (2.86), 62% מהם מציינים אפשרויות דיגיטליות כסיבה מרכזית לבחירת ספק. פער דומה נמצא בקרב עובדים מהפיליפינים, ש-64% מהם מציינים העדפה לאפשרויות העברה דיגיטליות חרף העובדה ש-30% מהם מדווחים על חוסר נוחות מוחלט בשימוש בטכנולוגיה. ממצאים אלה מעלים מספר תובנות: (1) יכולות דיגיטליות גבוהות אינן מתורגמות בהכרח להעדפת ערוצים דיגיטליים; (2) העדפת ערוצים דיגיטליים עשויה לנבוע מאילוצים חיצוניים דוגמת אי נגישות לערוצי העברה אחרים, ולא בהכרח מנוחות השימוש; (3) ייתכן שקיים פער בין הצורך להשתמש בשירותים דיגיטליים לבין היכולת לעשות זאת באופן מיטבי. הפערים הללו מדגישים את הצורך בתמיכה והדרכה מותאמת לקבוצות השונות, במיוחד כאשר השימוש בשירותים דיגיטליים נובע מהיעדר אלטרנטיבות נגישות ולא מהעדפה אמיתית.

### 3.5. ידע פיננסי, אוריינות דיגיטלית שביעות רצון משרותי העברה

ניתוח שביעות הרצון של מהגרי העבודה משירותי העברת הכספים התבסס על שני היבטים מרכזיים: שביעות רצון כללית משירותי העברה (תרשים 5) ושביעות רצון מהעלויות הכרוכות בשירות (תרשים 6).

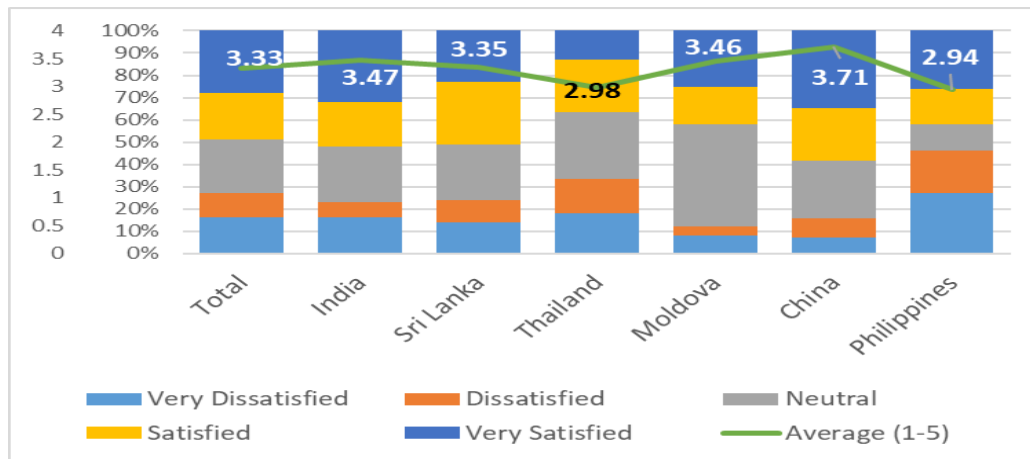
נמצא שרמת שביעות רצון משירותי העברת הכספים היא סבירה, עם ממוצע כולל של 3.69 בסולם של 1-5. עובדים מסין מביעים את שביעות הרצון הגבוהה ביותר (4.28), ואחריהם עובדים ממולדובה (3.88). לעומתם, עובדים מהפיליפינים מציגים את רמת שביעות הרצון הנמוכה ביותר (2.99).

#### תרשים 5: שביעות רצון משירותי העברה בחתך מדינות מוצא



התמונה משתנה כאשר בוחנים את שביעות הרצון מעלויות השירות (תרשים 6). הממוצע הכללי נמוך יותר ועומד על 3.33, עם שונות משמעותית בין הקבוצות. עובדים מסיין מביעים את שביעות הרצון הגבוהה ביותר מהעלויות (3.71), בעוד עובדים מהפיליפינים מציגים את הרמה הנמוכה ביותר (2.94).

**תרשים 6: שביעות רצון מעלויות ההעברה בחתך מדינות מוצא**



ניתוח הנתונים והשוואה ביניהם מעלה שקיימים פערים בין שביעות הרצון הכללית משירות ההעברה לשביעות הרצון מעלויות השירות. ממצאים אלה מצביעים על כך שבעוד השירות עצמו נתפס כמספק, העלויות מהוות מקור לחוסר שביעות רצון משמעותי. הפער בין שביעות הרצון הכללית לזו הספציפית מהעלויות מדגיש את הצורך בבחינה מחודשת של מבנה העמלות ושקיפותן.

השוואה בין שביעות הרצון מעלויות ההעברה לבין המודעות לעלויות (לוח 6) חושפת שקיימים פערים משמעותיים בין רמת המודעות לעלויות לבין שביעות הרצון מהן. פערים אלה מדגישים את הצורך בשיפור השקיפות והנגשת המידע אודות עלויות ההעברה. תשומת לב מיוחדת נדרשת לקבוצות המציגות שילוב של מודעות נמוכה ושביעות רצון גבוהה. דוגמה בולטת לכך היא קבוצת העובדים מסיין: בעוד שרק 29% מהם מודעים לעלויות ההעברה, הם מביעים את רמת שביעות הרצון הגבוהה ביותר מהעלויות. שילוב זה עשוי להצביע על פגיעות פיננסית פוטנציאלית ומחייב התייחסות מערכתית.

**4. דיון**

פרק זה דן בממצאי המחקר לאור שאלת המחקר המרכזית – מהם דפוסי השימוש בשירותים פיננסיים והעברות כספים בקרב מהגרי עבודה בישראל – ושלוש שאלות המשנה הנגזרות ממנה: (1) מהם ההבדלים בין קבוצות לאומיות בדפוסי ההעברה ובהכללה הפיננסית; (2) מהי רמת המודעות לעלויות ההעברה ומהם החסמים המרכזיים לשימוש יעיל בשירותים פיננסיים; ו(3) מהם הקריטריונים המנחים את בחירת ספקי השירות. הדיון מתבסס על מסגרת התיאורטית של הכללה פיננסית, המדגישה כי נגישות לשירותים פורמליים אינה מבטיחה השתתפות אפקטיבית, וכי יש לבחון גם את היכולת להבין, לבחור ולפעול באופן מודע בשוק הפיננסי – בייחוד באוכלוסיות מהגרות החשופות לאילוצים מבניים, לשוניים וחברתיים.

#### 4.1. הכללה פורמלית מול גישה אפקטיבית

למרות שיעור גבוה של בנקאות כפולה (80%) בקרב מהגרי העבודה שהשתתפו בסקר, הממצאים מצביעים על פער מובהק בין הכללה פיננסית פורמלית לבין השתתפות פיננסית אפקטיבית. בעלות על חשבון בנק, גם כאשר היא מתקיימת בישראל ובמדינת המוצא במקביל, אינה שקולה להבנה של תנאי השימוש, חופש בחירה, או ניצול אופטימלי של שירותים. לדוגמה, בקרב עובדים מהודו – שמרביתם מחזיקים בחשבונות כפולים – נמצא כי למעלה ממחציתם אינם מכירים יותר מספק אחד להעברת כספים. עובדים מתאילנד מדגימים דפוס דומה של הסתמכות על ספק יחיד, למרות שהותם הארוכה בישראל.

ממצאים אלה מדגישים את החשיבות של הבחנה בין גישה פורמלית לבין השתתפות אפקטיבית. השתתפות פיננסית אפקטיבית משמעה לא רק נגישות טכנית לשירותים פיננסיים, אלא גם יכולת להבין ולהשוות בין אפשרויות, לבחור באופן מושכל את השירות המתאים ביותר, ולפעול מתוך אוטונומיה ולא מתוך אילוץ או חוסר מידע. היא כוללת אוריינות פיננסית בסיסית, שקיפות מצד הספקים, אפשרות לניידות בין שירותים, ותמיכה מוסדית המאפשרת ניצול מיטבי של המשאבים.

כאשר עובדים אינם מבינים את העלויות שהם משלמים, אינם נחשפים לאלטרנטיבות, או מסתמכים על המלצות לא פורמליות בלבד, מתערערת הסוכנות הכלכלית שלהם. מצב זה חותר תחת עקרונות של שוק חופשי ותחרותי, ומשמר פערים בין קבוצות עובדים על בסיס ידע, רשתות חברתיות או הבדלי שפה ותרבות. על כן, יש לבחון את הצלחת ההכללה הפיננסית לא רק דרך שיעורי חשבונות הבנק, אלא דרך עומק ההשתתפות והיכולת לבחור ולפעול מתוך מודעות.

#### 4.2. הבדלים בדפוסי העברה והמחויבויות הפיננסיות

ממצאי הסקר מצביעים על הבדלים מובהקים בין קבוצות העובדים השונות בכל הנוגע להיקף ההעברה, תדירותה, ומידת המחויבות הפיננסית כלפי הנשארם במדינת המוצא המשקפים אינטראקציות מורכבות בין גורמים סוציו-אקונומיים, תרבותיים ומבניים. יש להבין את ההבדלים המובהקים בין מדינות המוצא בתוך הקשרים רחבים יותר של דפוסי הגירה, ענפי תעסוקה ומחויבויות טרנס-לאומיות.

עובדים מסרי לנקה מדגימים את עוצמת ההעברה הגבוהה ביותר, כאשר 86% מהם שולחים למעלה מ-75% מהכנסתם למדינת המוצא. דפוס זה עולה בקנה אחד עם מחקרים קודמים על עובדים סרי-לנקיים בחו"ל, במיוחד נשים, שלעתים קרובות מהגרות כמפרנסות עיקריות התומכות במשפחות מורחבות. (Ukwatta, 2010) ההרכב הנשי ברובו (67%) של המדגם הסרי-לנקי, שמועסק בעיקר בתחום הסיעוד הביתי, מרמז כי דפוסי הגירה מגדריים משפיעים באופן משמעותי על התנהגויות העברת כספים. שיעורי ההעברה הגבוהים משקפים מחויבויות משפחתיות טרנס-לאומיות חזקות ואת המרכזיות של העברות כספים כמטרת הגירה.

לעומת זאת, עובדים מהפיליפינים מציגים דפוסי העברה מבוזרים יותר, כאשר רק 45% שולחים יותר מ-75% מהכנסתם. גיוון זה עשוי להצביע על שונות גדולה יותר במניעי ההגירה מעבר לתמיכה כלכלית טהורה. כאשר חלק מהמהגרים מקנים עדיפות גם לקידום אישי או לכוונות התיישבות ארוכות טווח

(Semyonov & Gorodzeisky, 2005). האוטונומיה הפיננסית הגדולה יותר שלהם עשויה גם לשקף רשתות הגירה ותיקות יותר ואסטרטגיות מתוחכמות יותר לניהול פיננסי חוצה גבולות.

עובדים מסין מדגימים דפוסיים ייחודיים במספר ממדים, כולל תדירות העברה, נוחות דיגיטלית ומודעות לשירות. שיעור ההעברה החודשי הנמוך יותר שלהם (62% לעומת 85-94% בקבוצות אחרות) ושיעור גבוה יותר של העברות "לפי הצורך" (25%) מרמזים על הסדרים פיננסיים גמישים יותר. זה עשוי להיות קשור לפרופיל הגיל המבוגר יותר שלהם (58% בגילאי 41-50) ולמטרות הגירה ואחריות משפחתית שונות בהשוואה לעובדים צעירים יותר. שביעות הרצון הגבוהה שלהם למרות מודעות נמוכה לעלויות מציגה פרדוקס שמצדיק בחינה נוספת לגבי נגישות למידע וציפיות.

עובדים מהודו, שרובם הגיעו לאחרונה כאשר 97% נמצאים בישראל פחות משנה, מציגים שיעורים גבוהים של בנקאות כפולה (92%) והעדפה חזקה לערוצים פורמליים. זה עשוי לשקף הן את החידוש של הסכמים בילטרליים פורמליים בין הודו לישראל והן את התחכום הפיננסי הגובר של עובדים הודים בחו"ל. ההעדפה הברורה שלהם לחברת Rewire (57%) מרמזת על מיקוד אפקטיבי מצד ספק זה או על השפעות חזקות של הרשתות החברתיות בתוך קהילה זו.

הבדלים אלה על בסיס מדינת המוצא מדגימים כי התנהגויות העברת כספים אינן ניתנות לצמצום לרמות הכנסה או גישה בנקאית בלבד, אלא יש להבינן כפרקטיקות המעוגנות בהיסטוריות הגירה ספציפיות, ענפים תעסוקתיים ושדות חברתיים חוצי גבולות.

#### 4.3. הבדלים מגדריים בעומק המחויבות הפיננסית

למרות שלא נמצאו הבדלים מובהקים בהתנהגות הפיננסית לאורך ציר המגדר, הממצאים האמפיריים מצביעים על כך שמגדר משמש כמשתנה מתווך מהותי בעיצוב דפוסי ההתנהלות הכלכלית של מהגרי עבודה. ניתוח הממצאים לפי מדינת מוצא מגלה כי קבוצות שמרבית משתתפיהן הן נשים – מסרי לנקה ומהפיליפינים – מציגות דפוסי העברה ומודעות פיננסית מובחנים בהשוואה לקבוצות גבריות הפועלות בעיקר בענפי הבנייה והחקלאות.

נשים מסרי לנקה, המועסקות בעיקר בתחום הסיעוד, בולטות במיוחד בשיעורי ההעברה הגבוהים: 86% מהן שולחות למעלה מ-75% מהכנסתן. דפוס זה עולה בקנה אחד עם מחקרים קודמים העוסקים בנשים מהגרות מדרום אסיה, המדגישים את תפקידן כמפרנסות מרכזיות, במיוחד במשקי בית מורחבים הנשענים על תמיכה טרנס לאומית (Ukwatta, 2010). בהקשר זה, ההעברה אינה נתפסת רק כפעולה כלכלית, אלא גם כמחויבות אתית ומוסרית המושרשת בתפקידים מגדריים.

בדומה לכך, משתתפות מהפיליפינים, אף ששיעורי ההעברה הגבוהים שלהן נמוכים יותר, מציגות דפוסי שימוש דיגיטליים מבוזרים ואסטרטגיות מגוונות לניהול הכנסות. הפיזור היחסי של ההעברות, לצד רמות נמוכות של נוחות דיגיטלית בקרב חלק מהנשים, מעידים על מורכבות רבה יותר בניהול משולב של אחריות משפחתית וכלכלית. נשים אלו מדגימות סוכנות מגדרית מורכבת: הן פועלות בתוך מסגרות מוסדיות וכלכליות מגבילות, אך מפתחות דרכי פעולה גמישות המשלבות ערוצים, ספקים ואמצעי תשלום שונים.

לעומתן, הקבוצות הגבריות – דוגמת עובדים מהודו ומתאילנד – מציגות דפוסים אחידים יותר, הנשענים על העברה באמצעות ספק יחיד, גם כאשר רמות האוריינות הדיגיטלית המדווחות הן גבוהות. ייתכן שדפוס זה משקף הישענות על נורמות קהילתיות, תיווך של מעסיקים, או מגבלות גישה למידע. במילים אחרות, גם כאשר הגברים מחזיקים במשאבים דיגיטליים ואדמיניסטרטיביים, סוכנותם עלולה להיות מוגבלת על ידי מנגנוני תיווך לאפורמליים.

מסקנות אלו מדגישות את הצורך בהמשך חקירה מגדרית של הכללה פיננסית. לא די לבחון משתנים כלכליים ותעסוקתיים; יש לנתח את סוכנותם של מהגרות ומהגרים לא רק דרך פריזמות של ידע וגישה, אלא גם מתוך ההבניה המגדרית של תפקידיהם החברתיים והכלכליים.

#### 4.4. מודעות לעלויות, ידע פיננסי, אוריינות דיגיטלית ושביעות רצון

שיעור האימוץ הגבוה של ערוצי העברה דיגיטליים (66%) מצביע על טרנספורמציה דיגיטלית משמעותית בתוך הפרקטיקות הפיננסיות חוצות גבולות. עם זאת, הממצאים חושפים יחס מורכב בין נוחות דיגיטלית, גישה ודפוסי שימוש בפועל.

המקרה הפרדוקסלי של עובדים תאילנדים - שמדווחים על רמות הנוחות הדיגיטלית הגבוהות ביותר (3.46/5) אך מראים העדפות נמוכות יחסית לשירותים דיגיטליים (23%) - מרמז כי יכולת טכנולוגית לבדה אינה קובעת את בחירת הערוץ. ניתוק זה עשוי לשקף זמינות מוגבלת של שירותים דיגיטליים למסדרונות ספציפיים לתאילנד, חששות לגבי תשתית דיגיטלית בצד המקבל, או סוגיות אמון תלויות תרבות בשירותים פיננסיים דיגיטליים.

מנגד, עובדים פיליפיניים והודים מדגימים העדפות גבוהות לאפשרויות דיגיטליות (64%-62% בהתאמה) למרות דירוגי נוחות דיגיטלית בינוניים. זה מרמז כי שיקולים מעשיים (נוחות, עלות, מהירות) עשויים לגבור כאשר קיימים יתרונות ברורים. זה גם מצביע על ההשפעה הפוטנציאלית של מערכות אקולוגיות דיגיטליות במדינת היעד ומוכנות דיגיטלית במדינת המוצא בעיצוב העדפות שירות.

שיעור משמעותי של עובדים ממדינות מוצא שונות המדווחים על שימוש בספק היחיד שהם מכירים (במיוחד 51% מהעובדים ההודים ו-41% מהעובדים התאילנדים), מדגיש אסימטריה במידע בשוק ההעברות. מגבלות אלה על בחירה מושכלת מגבילות תחרות ועלויות לשמר עלויות גבוהות יותר. עבור עובדים חדשים כמו עובדים הודים, זה כנראה משקף חשיפה ראשונית לשירות בנקודות כניסה, בעוד שעבור קבוצות ותיקות יותר כמו עובדים תאילנדים, זה עשוי להצביע על חסמי מידע מתמשכים, פילוח שוק או תלות מוגברת במעסיק בביצוע ההעברה.

ממצאים אלה עולים בקנה אחד עם מחקר על הכללה פיננסית דיגיטלית המדגיש את חשיבותם של גורמי צד ההיצע (זמינות שירות, עיצוב ממשק) ויכולות צד הביקוש (אוריינות דיגיטלית, אמון, מודעות) באימוץ טכנולוגיה (Ozili, 2018). כמו כן הם גם מדגישים כיצד טרנספורמציות דיגיטליות בשוקי העברות עלולות להחרף פגיעויות קיימות כאשר אינן מלוות במבני מידע ותמיכה מתאימים.

אולי הממצא המדאיג ביותר הוא המודעות המוגבלת לעלויות בקרב העובדים המעבירים כספים, כאשר רק 52% מהמשתתפים מכירים את העמלות שהם משלמים עבור העברות. פער ידע זה מייצג הן כשל שוק בשקיפות והן פגיעות משמעותית למהגרי עבודה העשויים לשלם עמלות מופרזות מבלי להבין זאת.

השוונות במודעות לעלויות בין קבוצות העובדים - מגבוהה יחסית בקרב עובדים מסרי לנקה (69%) ותאילנד (67%) לנמוכה באופן בולט בקרב עובדים מסין (29%) - מרמזת על רמות שונות של אוריינות פיננסית, גישה למידע, או תיעדוף של גורמי עלות. היחס ההפוך שנצפה בין מודעות לעלויות לשביעות רצון בקרב עובדים סינים הוא בולט במיוחד, מה שמרמז כי שביעות רצון עשויה לעתים לנבוע מפערי מידע ולא מאיכות שירות.

המודעות הנמוכה לעלויות בקרב עובדים ממדינות מסוימות עשויה לשקף מספר גורמים:

1. אי-בהירות במבני עמלות, כולל עמלות נסתרות בשערי חליפין
2. חסמי שפה להבנת תנאים והגבלות
3. השוואת מחירים מוגבלת עקב ניידות מוגבלת או אילוצי זמן
4. העדפת נוחות או אמינות על פני שיקולי עלות

דפוסים אלה מצביעים על כך שהכללה פיננסית חייבת להימדד גם על ידי איכות ההשתתפות הפיננסית, כולל קבלת החלטות מושכלת ואופטימיזציה של עלויות. הם גם מרמזים כי הכללה בנקאית פורמלית אינה מתורגמת אוטומטית להעצמה פיננסית ללא אוריינות פיננסית נלווית ושקיפות שוק.

#### 4.5. בחירת ספקים ומבנה שוק מפולח

הריכוז של רוב נתח השוק בידי שלושה ספקים - Rewire, Neema - ו-GMT - בצירוף דפוסי התקבצות לאומיים מובהקים, מצביע על מבנה שוק מפולח. פילוח זה נובע, ככל הנראה, מצירוף של שיווק ממוקד, השפעות רשתיות, מיקוד ענפי, ותלות בערוצי האימוץ הראשוניים של השירות. הקשר ההדוק בין מדינת המוצא להעדפת הספק עשוי להעיד על פיתוח אסטרטגיות ייעודיות מצד הספקים, הכוללות התאמה לשונית, תמחור מותאם למסדרון ההעברה, שיווק רגיש תרבותית, ויצירת שותפויות עם מעסיקים או סוכנויות גיוס במדינת המוצא. גם הגורמים המניעים את בחירת הספק משתנים במובהק לפי מדינת המוצא. עובדים מהפיליפינים ומהודו מצביעים על חשיבות יכולות דיגיטליות (64% ו-62% בהתאמה), בעוד שעובדים ממולדובה מדגישים נוחות גיאוגרפית (63%) והמלצות ממכרים (50%). הבדלים אלו משקפים רמות שונות של ניידות, אוריינות דיגיטלית, ותלות ברשתות חברתיות בין קבוצות העובדים.

הדיווחים על אוטונומיה מוגבלת בבחירת ספק מעלים חששות באשר לרמת התחרות בשוק ולמידת הסוכנות הצרכנית של העובדים. כאשר מחצית מהעובדים ההודים ו-41% מהעובדים התאילנדים מדווחים כי הם משתמשים ב"ספק היחיד שהם מכירים" מתעוררת שאלה לגבי מידת הכבילה הפיננסית של עובדים אלה והאם השוק אכן פועל בשקיפות ותחת תנאים של תחרות משוכללת.

ממצאים אלה עולים בקנה אחד עם מחקרים על שווקים פיננסיים למהגרים, המדגישים את תפקידן של אסימטריות מידע, עלויות מעבר, והחצנות רשתיות בעיצוב מבני שוק (Orozco, 2006). הם מצביעים על כך שהתערבויות לשיפור תפקוד השוק צריכות להתמודד הן עם חסמי מידע והן עם אילוצים מבניים המגבילים את יכולת קבלת ההחלטות של מהגרי עבודה בתחום הפיננסי.

#### 4.6. השלכות תיאורטיות

ממצאינו מרחיבים את תיאוריית ההכללה הפיננסית בהדגשה כי בעלות על חשבון פורמלי - למרות היותה הכרחית - אינה מספיקה לתוצאות פיננסיות אופטימליות. הכללה חייבת להיות מושגת כמבנה רב-ממדי הכולל ידע, סוכנות (agency), והשתתפות אפקטיבית.

המחקר גם תורם להבנת היחסים בין הכללה פיננסית דיגיטלית לפרקטיקות כלכליות של מהגרים. הניתוק בין נוחות דיגיטלית לאימוץ שירותים דיגיטליים בקרב חלק מהקבוצות מאתגר מודלים לינאריים של קבלת טכנולוגיה ומדגיש את חשיבותם של גורמים קונטקסטואליים - דוגמת גורמים תרבותיים, גורמים מבניים או גורמים חברתיים - בעיצוב השימוש בטכנולוגיה פיננסית.

יתר על כן, הממצאים על התקבצות לאומית סביב ספקים ספציפיים תומכים בתיאוריות רשת של התנהגות כלכלית המדגישות את הפן החברתי של החלטות פיננסיות. המשקל המשמעותי של המעסיקים בבחירת ספק מדגים כיצד בחירות כלכליות של מהגרים פועלות בתוך מבנים חברתיים שגם מאפשרים וגם מגבילים אפשרויות.

לבסוף, השינויים בפרופורציות ותדירויות ההעברה בין קבוצות עובדים מצביעים על הצורך בתיאוריות מדויקות יותר של התנהגות כלכלית חוצת גבולות המתחשבות בהבדלים תרבותיים במחויבויות פיננסיות, עמדות סיכון, ואופקי זמן.

#### 5. מסקנות

מחקר זה בחן את דפוסי השימוש בשירותים פיננסיים והעברות כספים בקרב מהגרי עבודה בישראל, את רמת המודעות והחסמים לשימוש בשירותים פיננסיים ואת בחירת ספקי השירות תוך השוואה בין קבוצות עובדים ממדינות מוצא שונות. מתוך הממצאים, וכמענה לשאלות המחקר, עולות מספר מסקנות מרכזיות:

- **הבדלים לאומיים הן מהותיים ורב-ממדיים:** התנהגויות העברת כספים נבדלות משמעותית בין קבוצות ממדינות מוצא מבחינת סכום, תדירות, העדפות ערוץ, וספקי שירות. הבדלים אלה משקפים אינטראקציות מורכבות בין גורמים דמוגרפיים, ענפי תעסוקה, היסטוריות הגירה, ונורמות תרבותיות.
- **ההכללה הפיננסית הפורמלית גבוהה אך לא אחידה באיכותה:** בעוד ש-80% מהמשתתפים מקיימים יחסים בנקאיים כפולים הן בישראל והן במדינת מוצאם, קיימים פערים משמעותיים בידע פיננסי, אפשרויות ספק, ואוטונומיה בקבלת החלטות, היוצרים צורה של "הכללה רדודה".
- **ערוצי העברה דיגיטליים דומיננטיים אך עם דפוסי אימוץ מגוונים:** השימוש הכולל של 66% באפליקציות דיגיטליות מסווה שונות משמעותית בנוחות דיגיטלית, העדפה, ושימוש בפועל בין קבוצות לאומיות, ללא קשר ישיר בין אוריינות דיגיטלית לאימוץ שירות דיגיטלי.
- **רמת המודעות לעלויות מייצגת פגיעות קריטית:** רק מחצית מהמשתתפים מכירים את העמלות שהם משלמים עבור העברות, עם שונות בולטות בין לאומים. פער ידע זה מוביל פוטנציאלית לתוצאות פיננסיות תת-אופטימליות ועלויות עודפות שנושאים בהן אלה שפחות יכולים להרשות לעצמם.

- **שוק שירותי ההעברה מדגים פילוח ברור:** שלושה ספקים תופסים 87% מהשוק, עם דפוסי התקבצות לאומיים מובחנים המרמזים על שיווק ממוקד, אפקטים רשתיים, והשוואת מחירים מוגבלת מצד צרכנים.
- **האוטונומיה בקבלת החלטות פיננסיות מוגבלת עבור רבים:** שיעורים משמעותיים של עובדים, במיוחד בקרב מגיעים חדשים ולאומים מסוימים, מדווחים על שימוש בספק היחיד שהם מכירים או כזה שהוצע על ידי מעסיקים, מה שמצביע על בחירה מוגבלת ואי-איזון פוטנציאלי בכוח.
- **רמות שביעות הרצון חושפות דפוס פרדוקסלי:** בעוד ששביעות הרצון הכללית מהשירותים היא בינונית עד גבוהה (3.69/5), שביעות הרצון מעלויות נמוכה יותר (3.33/5). אולם, חלק מהקבוצות עם המודעות הנמוכה ביותר לעלויות מדווחות על שביעות הרצון הגבוהה ביותר, מה שמרמז שפערי מידע עשויים להטות את התוצאות.

מסקנות אלה מדגישות הן הישגים והן אתגרים מתמשכים בתמיכה ברווחה הפיננסית של מהגרי עבודה בישראל. בעוד שהכללה פורמלית הושגה ובאה לידי ביטוי בשיעורים בגבוהים של בעלות על חשבונות בנק, היבטים עמוקים יותר של הכללה פיננסית - כולל בחירה מושכלת של ספקי שירות, אופטימיזציה של עלויות, והתאמת שירותים - נותרים תחומים הדורשים שיפור.

הממצאים גם מדגימים כי שירותים פיננסיים אפקטיביים למהגרי עבודה חייבים לתת מענה לצרכים הספציפיים, היכולות, והאילוצים של קבוצות לאומיות מגוונות ולא לאמץ גישה אחידה. השונויות המהותיות שנצפו בין קבוצות ממדינות מוצא שונות בכל ממד כמעט של התנהגות פיננסית מדגישות את חשיבותן של התערבויות שרגישות תרבותית וקונטקסט.

## 6. המלצות

על בסיס ממצאי המחקר אנו מציעים את ההמלצות הבאות לבעלי העניין השונים: קובעי מדיניות, ספקי שירותים פיננסיים וארגונים סיוע אזרחיים.

### 6.1 המלצות לקובעי מדיניות

#### 6.1.1 תקנות לשקיפות העמלות

- הגדרת סטנדרטים של עלויות כוללות, כולל מרווחי שער חליפין
- חיוב פרסום המידע במספר שפות רלוונטיות לקבוצות מהגרים עיקריות
- פיתוח כלי פשוט להשוואת עלויות נגיש למהגרי עבודה

#### 6.1.2 חיוב אוריינות פיננסית באבני דרך משמעותיות בתוך הליך ההגירה

- שילוב אוריינות פיננסית מכוונת מדינת מוצא בהכשרה טרום-הגירה במדינות המוצא
- אספקת חבילות מידע פיננסי עם ההגעה לישראל
- הצעת סדנאות ממוקדות דרך ארגונים קהילתיים ומעסיקים

### 6.1.3 מעקב וטיפול בפילוח שוק

- ביצוע מעקב שוטף להערכת התחרות בשירותי העברת כספים
- בחינת חסמים פוטנציאליים במעבר בין ספקי שירותים פיננסיים
- תמריצים לחברות חדשות שנכנסות לשוק לעידוד תחרות, בעיקר בערוצי העברה לא רווחיים

## 6.2 המלצות לספקי שירותים פיננסיים

### 6.2.1 שיפור חוויית המשתמש

- פיתוח ממשקים ידידותיים ופשוטים
- תמיכה רב-לשונית בכל הערוצים

### 6.2.2 מענה לצרכים ספציפיים של מהגרי עבודה

- התאמת השירותים לדפוסי ההעברה הייחודיים של כל קבוצת מהגרים
- פיתוח חומרי הדרכה ממוקדים המתייחסים לפערי ידע ספציפיים של כל קבוצה
- פיתוח מודל שירות היברידי המשלב כלים דיגיטליים עם תמיכה אישית
- הקמת נקודות שירות באזורים עם ריכוז גבוה של מהגרי עבודה
- הגעת צוותי שירות לקוחות לשטח

### 6.2.3 שיפור השקיפות

- הטמעת מחשבוני עלויות בזמן אמת בממשקי העברת הכספים
- פיתוח תוכניות נאמנות המפחיתות עלויות למשתמשים קבועים

## 6.3 המלצות לארגוני סיוע אזרחיים

### 6.3.1 הקמת תוכניות עמיתים לחונכות פיננסית

- הכשרת מהגרים ותיקים כמנטורים פיננסיים עבור מגיעים החדשים
- פיתוח הדרכות אוריינות דיגיטלית בהובלת עמיתים

### 6.3.2 קמפיינים ממוקדים להסברה

- יצירת מדריכים פיננסיים ספציפיים לענף תעסוקה ומדינת מוצא
- שימוש בערוצי מדיה חברתית פופולריים בקרב קבוצות לאומיות ספציפיות

### 6.3.3 קידום ומיצוי זכויות פיננסיות

- להגנות צרכניות למהגרי עבודה
- איסוף ופרסום נתונים על איכות השירות ועלויות

## מקורות

רשות האוכלוסין וההגירה. (2025). נתוני זרים בישראל: מהדורה מסכמת לשנת 2024

Bloch, A. (2007). Methodological challenges for national and multi-sited comparative survey research. *Journal of Refugee Studies*, 20(2), 230-247.

De Arcangelis, G., Fertig, A., Liang, Y., Srouji, P., & Yang, D. (2023). Measuring remittances. *Journal of development economics*, 161, 103004.

Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2017). *The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution*. World Bank.

Eggoh, J., Bangake, C., & Semedo, G. (2019). Do remittances spur economic growth? Evidence from developing countries. *The Journal of International Trade & Economic Development*, 28(4), 391-418.

Harper, R. A., & Zubida, H. (2013). Making room at the table: Incorporation of foreign workers in Israel. *Policy and Society*, 32(1), 63-77.

Jacobson, K., & Landau, L. (2003). *Researching refugees: Some methodological and ethical considerations in social science and forced migration*. Geneva, Switzerland: UNHCR.

Mannan, D. K. A., & Fredericks, L. (2015). The new economics of labour migration (NELM): Econometric analysis of remittances from Italy to rural Bangladesh based on kinship relation. *International Journal of Migration Research and Development (IJMRD)*, 1(1).

Meyer, D., & Shera, A. (2017). The impact of remittances on economic growth: An econometric model. *Economia*, 18(2), 147-155.

Orozco, M. (2006). *International flows of remittances: Cost, competition and financial access in Latin America and the Caribbean—toward an industry scorecard*. Inter-American Dialogue.

Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329-340.

Ozili, P. K. (2020). Theories of financial inclusion. In *Uncertainty and challenges in contemporary economic behaviour* (pp. 89-115). Emerald Publishing Limited.

Ratha, D., Kim, E. J., Plaza, S., & Seshan, G. (2024). *Migration and Development Brief 39: Remittances and labor mobility trends and outlook*. KNOMAD-World Bank.

Semyonov, M., & Gorodzeisky, A. (2005). Labor migration, remittances and household income: A comparison between Filipino and Filipina overseas workers. *International Migration Review*, 39(1), 45-68.

Semyonov, M., & Gorodzeisky, A. (2008). Labor migration, remittances and economic well-being of households in the Philippines. *Population Research and Policy Review*, 27(5), 619-637.

Siddique, A., Selvanathan, E. A., & Selvanathan, S. (2012). Remittances and economic growth: Empirical evidence from Bangladesh, India and Sri Lanka. *Journal of Development Studies*, 48(8), 1045-1062.

Ukwatta, S. (2010). Economic and social impacts of the migration of Sri Lankan transnational domestic workers on families and children left behind. *Doctoral dissertation*, University of Adelaide.

World Bank. (2014). *Global financial development report 2014: Financial inclusion*. World Bank.

World Bank. (2022). *Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. World Bank.

World Bank. (2024). *Migration and Development Brief 39: Remittances and labor mobility trends and outlook*. World Bank.

